PLAN D'ACTION 2009-2010

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Pour une expertise d'excellence en analyse environnementale

Québec

Plan d'action 2009-2010

CEAEQ

Message du directeur général

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec entame la quatrième année de son Plan stratégique 2006-2011 avec le Plan d'action 2009-2010.

Soucieux de répondre aux besoins de sa clientèle ministérielle, le Centre d'expertise consacrera ses ressources à la réalisation de l'ensemble des services demandés. Il donnera priorité au traitement des demandes d'analyse effectuées à l'intérieur du plan d'intervention gouvernemental sur les algues bleu-vert. En outre, une équipe d'échantillonnage des émissions atmosphériques de sources fixes en milieu industriel sera mise sur pied au cours de l'exercice 2009-2010.

Le Centre d'expertise réalisera aussi des projets de développement scientifique et technique liés aux contaminants d'intérêt émergent pour mieux connaître leur comportement ainsi que leurs effets sur les écosystèmes du Québec. Cette initiative découle d'un des enjeux du Plan stratégique 2009-2014 du Ministère, soit l'augmentation de ses interventions de protection de l'environnement.

Par ailleurs, le Centre d'expertise réalisera des activités de représentation en vue de susciter de nouvelles occasions d'affaires et de partenariats. De plus, il contribuera au Plan ministériel de développement durable. Enfin, il s'assurera du respect de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère.

J'ai la conviction que ces engagements constituent une source de défis face auxquels l'ensemble du personnel s'investira pour que les résultats obtenus répondent aux attentes actuelles et futures des unités du Ministère, de la clientèle externe et des partenaires.

Marc Bisson

Plan d'action 2009-2010
CEAEQ

Table des matières

1 Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 1

1.1 Vision, mission et valeurs 1

1.2 Structure organisationnelle 2

1.3 Produits et services 2

1.4 Qualité des services 3

1.5 Clientèle 4

2 Orientations stratégiques 5

2.1 Orientations stratégiques 2006-2011 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 5

2.2 Orientation stratégique 2009-2014 du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs 6

3 Planification 2009-2010 7

4 Ressources allouées 18

5 Facteurs de contingence 19

6 Approbation du plan d'action 20

Annexe I – Organigramme 21

1 Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs qui fournit des services professionnels en matière d'analyses de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement[1]. Il exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Le personnel du Centre d'expertise exerce ses activités à deux endroits, soit dans des installations de laboratoire situées à Laval ainsi que dans des bureaux administratifs et des laboratoires du Complexe scientifique situé à Québec.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et la Loi sur l'administration financière.

1.1 Vision, mission et valeurs

Vision

La vision du Centre d'expertise est d'être une référence en matière d'analyse environnementale, tant pour le Ministère que pour l'ensemble de sa clientèle externe et de ses partenaires.

Mission

Le Centre d'expertise a pour mission de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources. Sa raison d'être est liée au domaine de l'analyse environnementale, principalement en biologie, en chimie, en écotoxicologie, en microbiologie et en systèmes de gestion de la qualité.

Valeurs

L'équipe du Centre d'expertise adhère sans réserve aux valeurs du Ministère, soit l'équité, la rigueur, la transparence, le respect et la responsabilité.

En plus de ces valeurs, le Centre d'expertise favorise la créativité et la recherche de l'excellence en vue de fournir des services innovateurs à sa clientèle et à ses partenaires.

1. Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, accédez au site Internet de l'organisation (www.ceaeq.gouv.qc.ca).

1.2 Structure organisationnelle

La structure organisationnelle est présentée en annexe. Elle comprend trois directions dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle. L'une d'entre elles se voit aussi confier les mandats relatifs aux activités à caractère organisationnel et aux relations d'affaires.

Le Centre d'expertise est appuyé par cinq comités constitués de partenaires venant de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère : un comité pour le suivi de la prestation de services au Ministère et quatre comités en soutien à la gestion des programmes d'accréditation. Les liens entre ces comités et le Centre d'expertise sont identifiés à la structure organisationnelle jointe en annexe.

1.3 Produits et services

Le Centre d'expertise livre des produits et des services dans trois champs distincts :

- Les **analyses de laboratoire** comprennent principalement les travaux de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont effectuées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et rejets (gazeux, liquides et solides).

  L'équipe du Centre d'expertise peut identifier et quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique de même que près de 800 substances en chimie organique et effectuer près de 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents.

- Les **services d'études** comprennent l'analyse de problématiques particulières à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services, mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation du risque de même que les études de terrain concernant l'analyse sur place de l'air, de l'eau et des sols, la caractérisation d'odeurs ainsi que les interventions lors de situations d'urgence environnementale.

- Les **services d'accréditation** comprennent les activités de reconnaissance et de vérification des systèmes qualité. Ces activités touchent le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse, le Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, le Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds ainsi que le Mécanisme de gestion de la liste d'experts en protection et réhabilitation des terrains contaminés en conformité avec la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement. À ces services s'ajoutent la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique ainsi que pour les essais d'aptitude servant à évaluer la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

La tarification des services

La prestation des services au Ministère est planifiée chaque année conjointement avec le Comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyses de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources disponibles. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet à la clientèle ministérielle de planifier ces besoins relativement aux analyses courantes.

La clientèle externe doit payer pour obtenir des services du Centre d'expertise. La tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation[2] est spécifiée dans les documents suivants :

- Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse
- Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental
- Tarification relative au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds
- Mécanisme de gestion de la liste d'experts – Protection et réhabilitation des terrains

Le *Catalogue des matériaux de référence* et le *Programme d'essais d'aptitude* précisent le coût de ces catégories de produits commercialisés.

Enfin, les autres coûts de services sont déterminés par projet.

1.4 Qualité des services

L'équipe du Centre d'expertise s'engage à offrir à sa clientèle et à ses partenaires une prestation de services pertinente, fiable et innovatrice.

Aussi, le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables. En outre, il applique sa propre politique de qualité.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. C'est ainsi que le Centre d'expertise s'est doté d'une politique qualité qui vise la satisfaction de sa clientèle par la livraison en temps utile des divers produits et services, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité directe du directeur général, un coordonnateur qualité, appuyé par un délégué qualité dans chacune des directions, veille à la qualité des produits et des services livrés.

[2] Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, consulter le site Internet du Centre d'expertise (www.ceaeq.gouv.qc.ca) ou celui du Ministère (www.mddep.gouv.qc.ca).

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues. Ainsi :

- le Conseil canadien des normes accorde son accréditation au Centre d'expertise selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 (2005) pour les analyses de laboratoire et selon les exigences décrites dans le guide ISO/CEI 43 (1996) et dans le document *ILAC-G13-2000: Guidelines for the Requirements for the Competence of Providers of Proficiency Testing Schemes* pour les activités d'essais d'aptitude;
- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences de la norme ISO 17011 (2004);
- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document *ILAC-G12-2000: Guidelines for the Requirements for the Competence of Reference Materials Producers*.

1.5 Clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent :

- aux unités administratives du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs qui requièrent des services d'analyses de laboratoire et des services d'études ainsi que de développement méthodologique;
- à plus de 70 laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés d'analyse environnementale accrédités en vertu du programme d'accréditation du Ministère;
- aux laboratoires qui effectuent des analyses pour les besoins de fertilisation et de chaulage des sols agricoles et pour la caractérisation des engrais de ferme;
- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;
- à plus de 30 établissements d'analyse qui effectuent des réinspections des émissions des véhicules lourds;
- à plus de 100 individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;
- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés qui ne sont pas offerts par l'entreprise privée;
- aux laboratoires d'analyse environnementale canadiens et étrangers, auxquels il fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

2 Orientations stratégiques

2.1 Orientations stratégiques 2006-2011 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Le Centre d'expertise est un acteur impliqué à l'intérieur d'un secteur d'activité en constante évolution, tant à l'égard des besoins et des attentes de sa clientèle ministérielle que de la dynamique d'affaires et des perspectives de marchés.

Il doit donc s'inspirer des éléments significatifs de son environnement externe (évolution rapide des technologies, respect du principe de non-concurrence) afin de poursuivre son évolution tout en misant sur sa force principale, soit son capital humain. À cette fin, il doit s'assurer notamment de la relève au sein de son équipe en misant sur le transfert de l'expertise et des connaissances.

Le plan stratégique 2006-2011 comporte quatre enjeux et quatre orientations qui se présentent comme suit :

La capacité organisationnelle

ORIENTATION 1 : Organiser la capacité de production du Centre d'expertise afin de maximiser les bénéfices pour la clientèle et les partenaires

La relation d'affaires avec la clientèle ministérielle

ORIENTATION 2 : Renforcer les mécanismes d'interaction avec la clientèle ministérielle

Le développement des affaires

ORIENTATION 3 : S'assurer d'un carnet de commandes suffisant et durable provenant de la clientèle externe

Le partenariat

ORIENTATION 4 : Favoriser le partenariat afin d'augmenter la capacité organisationnelle du Centre d'expertise

CEAEQ

2.2 Orientation stratégique 2009-2014 du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Un des enjeux du Plan stratégique 2009-2014 du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs est d'accroître les interventions de protection de l'environnement. Aussi, le Ministère a adopté une orientation stratégique pour renforcer ses actions de prévention, de contrôle et de réhabilitation à l'égard des atteintes à l'environnement. Cette orientation vise à mieux connaître au Québec la problématique des contaminants d'intérêt émergent, d'analyser leur comportement ainsi que leurs effets sur les écosystèmes.

À cette fin, le Centre d'expertise réalisera des projets de développement scientifique et technique liés aux contaminants d'intérêt émergent.

3 Planification 2009-2010

L'ensemble des objectifs du Plan d'action 2009-2010 découle de la volonté de l'organisation de répondre aux besoins de sa clientèle et de poursuivre son évolution tout en assurant son leadership en matière d'analyse environnementale.

Le Centre d'expertise compte sur le savoir-faire, l'enthousiasme et la capacité d'innovation de son personnel pour atteindre ses objectifs.

Orientation 1	Organiser la capacité de production du Centre d'expertise afin de maximiser les bénéfices pour la clientèle et les partenaires

Objectif 1	**Offrir une prestation de services adaptée aux besoins des unités du Ministère**
Indicateur : nombre d'heures de prestation de services réalisées	Cible : 106 500 heures

Le principal client du Centre d'expertise est le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec. La priorité première du Centre est de lui fournir les services appropriés d'analyse environnementale. Aussi, l'offre de prestation sera majorée de 1 000 heures par rapport aux 105 500 heures de service allouées en 2008-2009 en raison de la constitution d'une équipe d'échantillonnage des émissions atmosphériques de sources fixes.

Les unités du Ministère ont recours au Centre d'expertise à l'égard de leurs activités de contrôle réglementaire, de surveillance de la qualité des écosystèmes, d'intervention en situation d'urgence environnementale et de traitement des plaintes à caractère environnemental provenant des citoyennes et des citoyens du Québec. Le Centre d'expertise s'assure également de la disponibilité d'entreprises compétentes pour la réalisation de travaux relatifs à l'application réglementaire. L'offre de services couvre l'analyse de laboratoire, l'accréditation des laboratoires et la reconnaissance des experts, les études de terrain, l'expertise en écotoxicologie et le conseil en analyse environnementale, dont les objectifs sont décrits ci-dessous.

Objectif 1.1	**Fournir la prestation de services en analyse de laboratoire**
Indicateur : nombre d'heures en analyse de laboratoire	Cible : 68 000 heures

Le nombre d'heures consacrées à l'analyse en laboratoire demeure identique à 2008-2009. Une partie de la prestation, soit 10 000 heures, sera affectée à la réalisation d'analyses dans le cadre du Plan d'intervention sur les algues bleu-vert 2007-2017.

Une partie de l'effort sera également consacrée à la mise au point de nouvelles méthodes d'analyse afin de répondre aux nouvelles préoccupations soulevées par la clientèle ministérielle.

Objectif 1.2	Fournir la prestation de services relative aux quatre programmes d'accréditation et de reconnaissance
Indicateur : nombre d'heures réalisées	Cible : 26 000 heures
Indicateur : nombre de visites d'évaluation de laboratoires environnementaux	Cible : 42 visites d'évaluation
Indicateur : nombre d'essais d'aptitude	Cible : 16 essais d'aptitude
Le Centre d'expertise gère les programmes ministériels d'accréditation des laboratoires et de reconnaissance des experts en analyse environnementale. Il assure la surveillance et la vérification des entreprises et des individus reconnus dans le cadre de ces programmes. À cette fin, il réalise des visites d'évaluation, des essais d'aptitudes, des activités de suivi de la qualité des activités d'échantillonnage des matières résiduelles fertilisantes ainsi que des activités de reconnaissance des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds. Enfin, il gère la liste des experts reconnus et administre les examens de qualification.	

Objectif 1.3	Fournir la prestation de services en étude de terrain
Indicateur : nombre d'heures réalisées	Cible : 7 000 heures
La Centre d'expertise fournit des services d'échantillonnage et d'évaluation de problématiques environnementales sur le terrain, notamment à l'aide du laboratoire mobile TAGA*. Le temps de prestation sera majoré de 1 000 heures par rapport aux 6 000 heures de l'année précédente affectées à l'étude de terrain. Cette majoration est liée à l'échantillonnage en milieu industriel des émissions atmosphériques de sources fixes. * Trace Atmospheric Gaz Analyser	

Objectif 1.4	Fournir la prestation de services en écotoxicologie
Indicateur : nombre d'heures réalisées	Cible : 4 000 heures
Chaque année, de nombreux projets soumis au Centre d'expertise nécessitent une expertise en écotoxicologie. Ces projets multidisciplinaires et complexes sont pris en charge par une équipe de spécialistes dans le domaine. Le Centre d'expertise offrira 4 000 heures en expertise écotoxicologique en soutien aux activités du Ministère en fournissant, entre autres, des avis et de l'expertise pour les dossiers d'étude d'impacts, d'étude de terrains contaminés et d'étude de sédiments contaminés, en réalisant des études écotoxicologiques pour des projets spécifiques, en élaborant des démarches d'évaluation et en participant à des projets de recherche et développement en partenariat.	

Objectif 1.5	Fournir la prestation de services conseil
Indicateur : nombre d'heures réalisées	Cible : 1 500 heures
Les experts du Centre d'expertise sont également sollicités par le Ministère afin de répondre à des problématiques à caractère multidisciplinaire ou de nature complexe. Ils sont notamment appelés à produire des avis relatifs aux politiques, aux lois et aux réglementations du domaine environnemental, à rédiger et à mettre à jour les cahiers du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales* ainsi qu'à coordonner des projets pour le Ministère ou à y agir à titre d'experts.	

Objectif 2	Fournir la prestation de services requise par la clientèle externe
Indicateur : autofinancement	Cible : 20 %

Le Centre d'expertise fournit chaque année une gamme de produits et de services à sa clientèle externe. Parmi cet éventail on trouve :

- des services d'analyses de laboratoire pour des besoins de connaissances ou lorsque les laboratoires privés n'ont pas l'accréditation requise;
- la production de matériaux de référence et essais d'aptitude;
- des services conseil hors Québec touchant la formation de personnel technique et scientifique, la fourniture de matériaux de référence, l'accréditation de laboratoires, l'implantation de laboratoires de matériaux de référence, de programmes d'essais d'aptitude et de laboratoires d'analyse.

Objectif 3	Assurer la formation et le perfectionnement du personnel afin d'optimiser la prestation de services offerte par le Centre d'expertise
Indicateur : nombre d'heures de formation et de perfectionnement	Cible : 2,0 % des heures travaillées
Indicateur : pourcentage de la masse salariale	Cible : 1,0 %

Le Centre d'expertise s'est donné pour objectif d'assurer la formation et le perfectionnement de son personnel afin de maintenir sa position de centre de référence en matière d'analyse environnementale. Cet engagement commande d'être à l'affut des avancées scientifiques et techniques, de suivre l'évolution des besoins de sa clientèle afin de maintenir son expertise à la fine pointe des connaissances et d'adapter sa prestation de services pour répondre adéquatement à la demande.

Objectif 4	Réaliser des projets de développement scientifique et technique pour les besoins de la clientèle
Indicateur : nombre d'heures investies dans le développement scientifique et technique	Cible : 8,0 % des efforts liés à la prestation de services
Indicateur : cote de rayonnement scientifique du Centre d'expertise*	Cible : 25

Le Centre d'expertise consacre des efforts importants en recherche et développement afin d'améliorer ou de mettre au point de nouvelles méthodes d'analyse ainsi que de contribuer à l'avancement des connaissances scientifiques et des pratiques en matière d'analyse environnementale.

Afin de mieux situer l'action du Centre d'expertise en cette matière, deux projets d'envergure sont présentés ci-dessous.

* Cote basée notamment sur le nombre de présentations orales ou d'affiches et de communications scientifiques écrites.

Projet – Implantation d'une équipe d'échantillonnage des émissions atmosphériques à la source
Bien livrable : équipe opérationnelle
Une équipe d'échantillonnage des émissions atmosphériques de sources fixes sera mise en place en 2009-2010 pour répondre aux besoins spécifiques de contrôle industriel. Cette équipe se dotera des meilleures technologies et des meilleures pratiques afin de procéder à l'échantillonnage des émissions atmosphériques, d'évaluer les rapports de caractérisation des émissions atmosphériques réalisés par l'entreprise privée et de soutenir un éventuel programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental.

Projet – Modernisation du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale
Bien livrable : système fonctionnel d'ici le 31 mars 2011
En application depuis 1984, le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale doit être modernisé afin de mieux répondre aux nouvelles exigences réglementaires et de simplifier le processus pour les diverses clientèles. Au cours de l'année 2009-2010, la clientèle a été consultée afin de déterminer la faisabilité de l'application d'une nouvelle structure d'accréditation en rapport direct avec les exigences réglementaires et utilisant les technologies de l'information comme support de gestion. Le rapport de consultation a été présenté au Comité d'accréditation des laboratoires afin d'obtenir son accord sur la poursuite du projet de modernisation. La modernisation du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale modifie les mécanismes s'appliquant à l'octroi des accréditations et à sa gestion. Afin de faciliter le suivi des dossiers, il est nécessaire de développer un système informatique et de bonifier les outils actuellement en usage. Aussi, des travaux en vue de développer un nouveau système informatique de gestion des données du programme d'accréditation seront amorcés. Au cours de l'année, la Direction des ressources informationnelles du Ministère entamera l'analyse préliminaire, les analyses fonctionnelles et l'architecture du nouveau système.

Orientation 2	Renforcer les mécanismes d'interaction avec la clientèle ministérielle

Objectif 5	Améliorer le suivi des analyses en laboratoire pour la clientèle
Biens livrables :	liste des projets de la clientèle accessible sur l'intranet ministériel transmission électronique des certificats d'analyse opérationnelle d'ici 2010-2011

Le Centre d'expertise entend faciliter à ses clients le suivi en ligne de ses différents projets avec la correspondance de la codification utilisée dans son système de gestion des activités de laboratoire. Une liste sera produite trimestriellement et mise en ligne dans le site intranet ministériel.

De plus, la clientèle souhaite recevoir les résultats d'analyse par transmission électronique. Le Centre d'expertise prévoit amorcer des travaux visant à améliorer cet aspect de son service à la clientèle. L'initiative permettra également d'alléger les procédures, de réduire les frais d'expédition et d'archivage des certificats ainsi que la consommation de papier. La mise en œuvre de cette solution d'affaires est toutefois conditionnelle à la possibilité d'implanter la signature électronique des certificats d'analyse.

Objectif 6	Mettre à jour le *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyse environnementale*
Biens livrables :	cahier 3 portant sur l'échantillonnage des eaux souterraines (édition 1994) révisé cahier 8 portant sur l'échantillonnage des matières dangereuses (édition 1998) en cours de révision

Le *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales* est un recueil de cahiers établissant les règles de l'art en matière d'échantillonnage environnemental. La mise à jour des cahiers de ce recueil doit être réalisée en continu afin d'intégrer les développements technologiques et méthodologiques. Ces cahiers sont élaborés conjointement avec les spécialistes ministériels et les experts québécois du domaine.

Orientation 3	S'assurer d'un carnet de commandes suffisant et durable provenant de la clientèle externe

Objectif 7	Maintenir les taux d'autofinancement
Indicateur : taux d'autofinancement	Cible : 20 %
Indicateur : revenus provenant des activités hors Québec	Cible : 235 000 $

Le Centre d'expertise est un acteur reconnu dans le marché de l'analyse environnementale, tant au Québec qu'à l'extérieur de ses frontières et il fournit des services à une clientèle externe de plus en plus diversifiée.

Ces activités permettent de favoriser le maintien de l'équilibre budgétaire de l'organisation. Deux indicateurs sont liés aux activités commerciales, soit le taux d'autofinancement et les revenus provenant des activités hors Québec. Des cibles annuelles ont été établies pour ces deux indicateurs en fonction de la réalité et des perspectives d'affaires anticipées pour l'exercice financier 2009-2010.

Projet – Déploiement de la stratégie de promotion des produits et services du Centre d'expertise

Biens livrables : planification annuelle des activités de promotion
bilan des activités de promotion

Le Centre d'expertise déploiera sa stratégie de promotion élaborée en 2008-2009. Aussi, des efforts seront consacrés à la promotion de l'échantillonnage et de l'analyse de l'air à l'aide de réservoirs sous vide (*canisters*). De plus, les outils de promotion des essais d'aptitude seront améliorés. Le Centre d'expertise déploiera aussi des efforts pour élaborer une offre de service en formation adaptée aux besoins de la clientèle, notamment dans le domaine des interventions en situation d'urgence environnementale.

Projet – Mise en œuvre du service d'accréditation en microbiologie de l'air

Bien livrable : service d'accréditation disponible

Le Centre d'expertise a conçu un nouveau service d'accréditation volontaire en microbiologie de l'air en partenariat avec l'Institut Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail. Cette collaboration a permis d'élaborer des outils techniques adaptés des plus récentes normes en usage dans ce secteur.

Le Centre d'expertise procédera à la mise en œuvre au cours de 2009-2010. Les laboratoires qui obtiendront une accréditation pourront répondre à un besoin exprimé par des citoyennes et des citoyens en vue de disposer de services d'analyse crédibles et compétents.

Orientation 4	Favoriser le partenariat afin d'augmenter la capacité organisationnelle du Centre d'expertise

Objectif 8	Favoriser les actions visant à maintenir les partenariats existants et à en établir de nouveaux
Indicateur : nombre d'heures consacrées à l'établissement de partenariats	Cible : à l'essai
Indicateur : nombre d'heures consacrées aux projets réalisés en partenariat	Cible : à l'essai
Afin d'assumer pleinement son rôle de centre de référence en analyse environnementale, le Centre d'expertise entend établir des partenariats avec des organisations, tant sur la scène nationale que sur la scène internationale.	

Objectifs relatifs au Plan stratégique ministériel 2009-2014

Objectif 9	**Participer à la création et aux travaux d'un comité consultatif ministériel sur les contaminants d'intérêt émergent**
Indicateur : création du comité consultatif	Cible : comité créé respect de l'échéancier
Indicateur : élaboration d'une programmation ministérielle des projets scientifiques et techniques sur les contaminants d'intérêt émergent avant le 31 mars 2010	Cible : programmation établie respect de l'échéancier

Un contaminant d'intérêt émergent est une substance dont le caractère préoccupant tend à se confirmer par l'acquisition de nouvelles connaissances sur sa présence dans l'environnement et sur ses effets potentiels sur la santé humaine et les écosystèmes. Parmi ces substances se trouvent, entre autres, les composés perfluorés, les médicaments humains et vétérinaires, les hormones naturelles et synthétiques et les nanoparticules.

Le Ministère est interpellé pour l'évaluation de ces problématiques environnementales sensibles. Aussi entend-il mettre en place des outils de gestion appropriés à leur diversité et à leur complexité. Afin de répondre à ces nouveaux impératifs, le Centre d'expertise soutiendra le Ministère en participant à la mise en place, à la coordination et aux travaux d'un comité consultatif ministériel sur les contaminants d'intérêt émergent.

Objectif 10	**Réaliser des projets de développement scientifique et technique sur les contaminants d'intérêt émergent**
Indicateur : élaboration d'une planification annuelle des activités techniques et scientifiques du Centre d'expertise sur les contaminants d'intérêt émergent	Cible : planification établie
Indicateur : nombre d'heures investies dans la réalisation des projets inscrits à la planification annuelle du Centre d'expertise sur les contaminants d'intérêt émergent	Cible : 1 000 heures

Le Centre d'expertise entend réaliser des projets de développement dans le but de soutenir les actions du Ministère dans le domaine des contaminants d'intérêt émergent. La mise au point de méthodes d'analyse permettant d'identifier et de quantifier les contaminants émergents à l'état de traces dans l'environnement, la mise au point d'essais de toxicité pour mesurer leurs effets potentiels sur les organismes, la caractérisation des sources d'émission de ces contaminants et l'étude de leur présence dans les écosystèmes sont des exemples de projets qui seront menés. De tels projets permettront de mieux comprendre le comportement et les effets des contaminants émergents dans les écosystèmes et contribueront ainsi à en améliorer la gestion environnementale. Certains de ces travaux seront réalisés en partenariat avec d'autres unités du Ministère ou des partenaires externes.

Objectifs relatifs à la qualité, au développement durable et à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Objectif 11	**Mesurer la qualité des services**
Indicateur : indice de satisfaction basé sur une échelle de 0 à 10	Cible : 8,0

Le plus récent sondage portant sur la qualité de la prestation de services a été réalisé en 2006-2007. Le degré de satisfaction alors exprimé par la clientèle était de 8,4, sur une échelle de mesure variant de 0 à 10. Un sondage sera réalisé en 2009-2010 afin de vérifier le degré de satisfaction de la clientèle.

La stabilité des résultats obtenus au cours des cinq sondages précédents justifie le choix de mesurer le degré de satisfaction tous les trois ans, par rapport à une fréquence biennale généralement en usage dans l'administration publique québécoise.

Objectif 12	**Mettre en œuvre des pratiques de laboratoire plus respectueuses de l'environnement**

Le Centre d'expertise contribue à l'atteinte des cibles du Plan ministériel de développement durable et de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Il réalisera au cours de l'année deux projets qui vont améliorer ses pratiques de laboratoire pour les rendre plus respectueuses de l'environnement.

Projet – Implantation du programme ICI ON RECYCLE pour les laboratoires du Centre d'expertise à Laval – étape de reconnaissance de la *mise en œuvre*

Biens livrables : obtention de la reconnaissance de la *mise en œuvre* en 2009-2010
obtention de la reconnaissance de la *performance* en 2010-2011

Les laboratoires du Centre d'expertise situés à Laval travaillent à l'implantation du programme ICI ON RECYCLE de Recyc-Québec. Ce programme constitue une reconnaissance officielle des pratiques de réemploi, de recyclage et de valorisation des matières résiduelles. Il comporte trois étapes, soit l'engagement, la mise en œuvre et la performance. Le Centre d'expertise entend obtenir, pour ses laboratoires de Laval, la reconnaissance de la mise en œuvre en cours d'exercice. Il souhaite également obtenir la reconnaissance de la performance en 2010-2011. Les critères de reconnaissance seront établis en fonction des résultats de la caractérisation des déchets qui a été amorcée à l'exercice précédent.

Projet – Maintien du programme d'utilisation des contenants recyclables et de récupération des contenants usagés au Complexe scientifique

Bien livrable : rapport des statistiques sur le succès du programme de récupération en place

Ce programme est une initiative du Centre d'expertise qui rallie tous les ministères et les organismes qui occupent le Complexe scientifique. Le programme encourage l'utilisation de contenants recyclables dans les différents laboratoires. Il permet de récupérer un maximum de contenants usagés générés par les activités de laboratoire. De plus, ce programme devrait contribuer à l'obtention de la certification ICI ON RECYCLE de niveau « Performance » que la Société immobilière du Québec, propriétaire du Complexe scientifique, vise à obtenir au cours de l'exercice.

Plan d'action 2009-2010
CEAEQ

Objectif 13	Contribuer au respect des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
Le Centre d'expertise doit contribuer à l'atteinte des cibles fixées en vertu des engagements pris par le Ministère dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Deux engagements feront l'objet d'actions particulières du Centre d'expertise au cours de l'exercice.	

Objectif 13.1	Répondre ou transmettre un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception d'une demande écrite (DSCC-3)
Indicateur : pourcentage des demandes écrites pour lesquelles un accusé de réception a été transmis dans un délai de cinq jours ouvrables	Cible : 90 %
Les activités d'accréditation exigent des échanges soutenus avec les entreprises accréditées et les individus reconnus dans le cadre des programmes d'accréditation. Le Centre d'expertise s'est engagé à effectuer une première intervention auprès des demandeurs dans un délai de cinq jours ouvrables.	

Objectif 13.2	S'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation (DSCC-13)
Indicateur : nombre d'activités de surveillance effectuées (visites d'évaluation et essais d'aptitude) auprès des laboratoires	Cible : visites d'évaluation : visite de tous les laboratoires accrédités tous les deux ans Cible : essais d'aptitude : envoi de deux évaluations par année aux laboratoires de microbiologie et de toxicologie et d'une évaluation par année aux laboratoires de chimie
À titre de registraire, le Centre d'expertise doit s'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère. Les laboratoires accrédités doivent être visités tous les deux ans et réussir des essais d'aptitude chaque année à partir d'échantillons fournis par le Centre d'expertise.	

Suivi des indicateurs de performance

La Convention de performance et d'imputabilité exige le suivi d'indicateurs afin de mesurer sa performance, dont le suivi du coût de revient et du système qualité.

Le coût de revient horaire

- Le coût de revient horaire est un indicateur déterminé annuellement. Le suivi de cet indicateur se poursuivra au cours de 2009-2010.

Le système qualité

- L'indicateur « système qualité » est associé au maintien et à l'évolution du système qualité du Centre d'expertise en fonction des exigences internationales ISO. Cet indicateur est axé sur le maintien des homologations ISO obtenues par les laboratoires du Centre d'expertise. Les laboratoires ont été réévalués en 2008-2009 par le Bureau de normalisation du Québec en vertu d'une entente avec le Conseil canadien des normes.

4 Ressources allouées

Le Centre d'expertise disposera en 2009-2010 d'une enveloppe budgétaire de 5 294 300 $ provenant du Ministère. L'enveloppe est constituée de 4 292 600 $ pour la rémunération, de 276 700 $ pour le fonctionnement et de 725 000 $ pour l'immobilisation.

De plus, le Centre d'expertise génère des revenus autonomes provenant de services rendus à la clientèle externe, lesquels comprennent :

(1) l'accréditation des laboratoires, dont les revenus se chiffrent à environ 600 000 $, dont 350 000 $ sont versés directement au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec;

(2) les services d'analyse et d'expertise demandés par sa clientèle institutionnelle et privée au Québec et hors Québec. Ces revenus varient chaque année en fonction des besoins de la clientèle. Sur la base des données antérieures et en tenant compte des tendances du marché, ces revenus complémentaires sont estimés à environ 2 000 000 $ en 2009-2010.

Cela porte le total de la prévision de revenus à 2 600 000 $. Grâce à cet apport, le Centre d'expertise sera en mesure d'assumer son engagement de services, voire de bonifier son offre de services au Ministère au cours de l'exercice.

L'équipe permanente disponible au sein de l'organisation est constituée de 87 ETC (équivalents temps complet). Des ressources occasionnelles se joindront à ce noyau en fonction des besoins liés aux travaux à exécuter. Sur la base des objectifs établis pour l'année, les effectifs occasionnels nécessaires sont estimés à 27 ETC.

5 Facteurs de contingence

La réalisation des objectifs annuels est influencée par un certain nombre de facteurs :

- **Le maintien de l'enveloppe de crédits** – Les crédits accordés au Centre d'expertise en début d'exercice permettent de convenir des bases de l'offre de services au Ministère. C'est sur cette base que les activités sont planifiées.

- **L'accès en temps utile à des ressources complémentaires, tout en respectant les mesures gouvernementales de réduction de l'effectif** – La réalisation du plan d'action et la prestation de services à la clientèle sont conditionnelles à la possibilité, pour le Centre d'expertise, d'avoir accès à des ressources complémentaires en période de surplus de travail.

- **Des revenus autonomes inférieurs à la prévision** – Une partie du financement des services fournis au Ministère est assurée par les revenus autonomes. Le Centre d'expertise fonde son engagement de services sur une prévision des revenus provenant de la fourniture de services à l'externe. Par conséquent, si la prévision ne se réalise pas, cela peut avoir une incidence soit sur la prestation de services au Ministère, et par le fait même sur l'atteinte des objectifs fixés, soit sur les sommes qui devront être puisées à même le compte à fin déterminée.

- **La disponibilité des unités centrales du Ministère pour fournir les services dont le Centre d'expertise a besoin** – Certains objectifs du plan d'action sont réalisés grâce à la collaboration d'unités centrales du Ministère. La disponibilité du personnel de ces unités est donc importante pour l'exécution des travaux et peut, par conséquent, avoir une incidence sur la livraison des produits.

6 Approbation du plan d'action

Je soumets le Plan d'action 2009-2010 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec à l'approbation de la ministre.

Jacques Dupont
Sous-ministre adjoint à l'expertise hydrique, à
l'analyse et aux évaluations environnementales

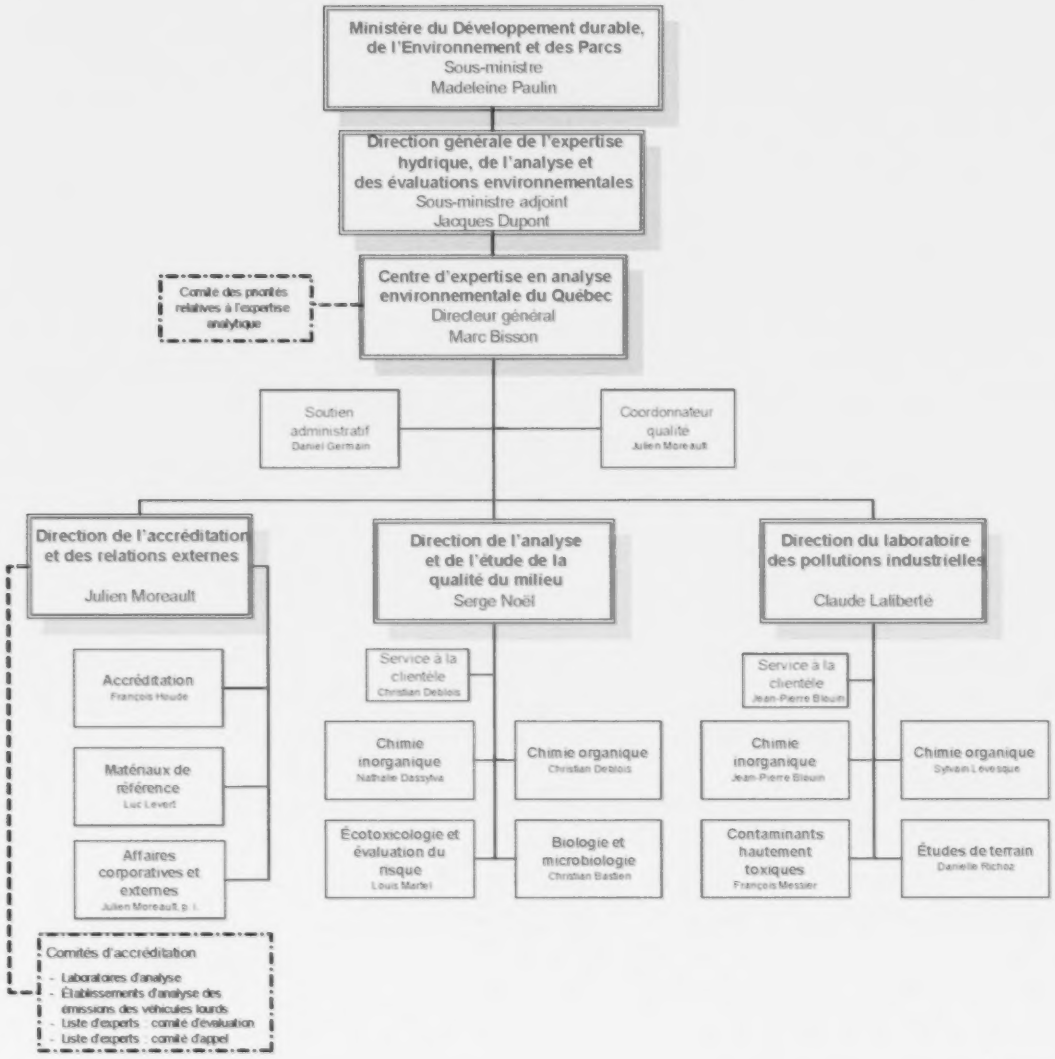
Madeleine Paulin
Sous-ministre du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs

Le 27 mai 2009, j'approuve ce plan d'action.

Line Beauchamp
Ministre du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs

Annexe

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Plan d'action 2009-2010
CEAEQ

Pour plus de renseignements, contactez
le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec
2700, rue Einstein, bureau E.2.220
Québec (Québec) G1P 3W8

Téléphone : 418 643-1301
Télécopieur : 418 528-1091
Courriel : ceaeq@mddep.gouv.qc.ca
Internet : www.ceaeq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN : 978-2-550-55423-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-55424-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2009

Centre d'expertise en analyse environnementale
Québec

papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation.